

# Des services documentaires complémentaires ouvrent de nouvelles opportunités pour le leader de l'externalisation des processus métier



Convergys s'associe à Xerox pour améliorer sa communication et ses solutions de gestion des relations.

## Contexte

Lorsque vous êtes spécialiste de l'externalisation des processus métier et réputé pour vos services de gestion des relations, vous devez vous montrer très sélectif quant à vos propres prestataires de services. Convergys Corporation est un leader mondial en gestion des relations. La société compte des clients dans plus de 70 pays et fournit ses services dans 35 langues.

Elle propose des services de back office qui permettent à ses clients de gérer efficacement leurs relations, avec leurs clients et leurs employés. Avec plus de 80 agences, centres de traitement de données et autres sites répartis dans le monde, Convergys fournit à ses clients une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et traite l'ensemble de leurs tâches administratives.

## L'enjeu

La mission de Convergys est parfois complexe, l'entreprise gère 100 documents différents pour ses clients pour lesquels 1000 versions sont disponibles.

Convergys a donc lancé une série de programmes d'amélioration et de standardisation des processus. L'entreprise a notamment prévu la conception d'un flux de production documentaire complet axé sur les formulaires et les processus RH : composition des documents, archivage, numérisation à grande vitesse, introduction de documents « intelligents » et intégration des documents dans les systèmes ERP, par exemple.

L'entreprise envisageait également l'introduction d'un système de formulaires en ligne qui viendrait compléter le système classique de demandes par téléphone. Dans ce cadre, un espace d'archivage numérique serait mis en place. Il permettrait l'archivage et la récupération de toutes les transactions effectuées par le biais de ces formulaires. Convergys a décidé de faire appel à Xerox afin de déployer ce projet.

# Transformer les processus documentaires

## Se préparer à une croissance mondiale

### La solution

Pour atteindre les objectifs que s'était fixé Convergys, 5 sous-équipes ont été formées, chacune chargée d'un aspect du projet : conception des documents, impression, numérisation hors-site, espace d'archivage hébergé et gestion des enregistrements.

Ensemble, elles mirent au point une solution complète de services documentaires pour répondre aux besoins des employés et des clients de Convergys. L'espace d'archivage numérique mis en place contient tous les modèles de formulaires à données variables. Le formulaire approprié est fusionné avec les données client et un DataGlyph® lui est ajouté afin qu'il soit possible d'effectuer son suivi tout au long du processus, que le formulaire soit sous format numérique ou papier.

A l'aide de méthodologies reconnues dans le domaine, nos spécialistes en conception de documents ont fusionné et repensé les formulaires RH. Les DataGlyphs intègrent des informations essentielles sur chaque document, créant ainsi un document « intelligent », facile à archiver, à récupérer, à acheminer et à intégrer dans les systèmes de gestion de la relation client.

Les employés peuvent envoyer les documents remplis par e-mail ou par fax. Les informations sont intégrées dans l'espace d'archivage hébergé par Xerox et contrôlé par un processus qualité très strict. Les formulaires RH peuvent être imprimés à la demande par l'atelier de reprographie de Convergys et expédiés aux clients.

Xerox assure la numérisation, à grande échelle et dans un site dédié (des métadonnées sont ajoutées aux documents de manière à en faciliter la recherche et la récupération) ainsi que la gestion des enregistrements (électroniques ou papier) pour assister les agents des centres d'appel et répondre aux exigences de mise en conformité réglementaire imposées à Convergys et à ses clients. Convergys fait également appel à un prestataire pour la fourniture d'autres composants de la solution, ce qui permet de raccourcir les délais de production de ces documents à courte durée de vie.

### Les résultats

Avec ce nouveau processus, il est désormais plus facile de commander des formulaires, de les remplir et de les faire imprimer. Par ailleurs, le temps de production est réduit et les coûts de revient sont diminués. Si le déploiement de cette solution au sein de la division Gestion des ressources humaines s'avère concluant, Convergys l'étendra à d'autres divisions, partout dans le monde.

En aidant Convergys à gérer ses contrats de niveau de service et en fournissant à ses clients finaux des rapports détaillés, nous sommes devenus plus qu'un prestataire de services : un partenaire commercial de confiance qui assiste l'entreprise et lui permet de répondre à des appels d'offres complexes.

De plus, Convergys voit une grande synergie entre son offre BPO et notre offre de services d'externalisation du traitement des documents ; nous travaillons en collaboration pour offrir de nouvelles fonctionnalités à ses clients au niveau des comptes fournisseurs, de la gestion des dossiers RH et de l'administration des contrats.

**A propos des Services de Xerox.** Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

**Pour plus d'informations sur ce que nous pouvons apporter aux entreprises de haute technologie, rendez-vous sur le site [www.xerox.fr/services](http://www.xerox.fr/services).**

### Résumé

#### l'enjeu

- Fournisseur de services d'externalisation des processus métier, avec des clients dans plus de 70 pays, et dans 35 langues.
- Services de back office axés sur la relation client.
- Plus de 100 types de documents et 1 000 versions différentes à gérer.
- Nécessité de repenser entièrement le flux de production documentaire axé sur les formulaires et les processus RH.

#### La solution

- Mise en place d'une solution complète de services documentaires pour répondre aux besoins des employés et des clients de Convergys.
- Conception d'un formulaire « intelligent » intégrant un DataGlyph pour faciliter l'archivage, la récupération et l'intégration dans les processus.
- Numérisation à grande échelle, dans un site dédié et gestion des enregistrements.

- Gestion des enregistrements DocuShare® intégrée au système SAP ERP

#### Les résultats

- Simplification de la commande, et de la livraison des formulaires.
- Temps de production plus court et réduction des coûts de revient.
- Les deux partenaires travaillent ensemble pour offrir de nouvelles fonctionnalités aux clients au niveau des comptes fournisseurs, de la gestion des enregistrements RH et de l'administration des contrats.